



HP
KAYAK



HP Kayak XM600 Desktop Workstations
Guide de dépannage



High Performance

HP Kayak XM600 Séries 2 et HP Kayak XM600

Ce manuel est le guide de dépannage du **HP Kayak XM600 Séries 2**, équipé de processeurs montés sur soc-
ket. Ces PC portent les numéros de modèle P2190N et supérieurs.

Un guide de dépannage spécifique est disponible pour les **HP Kayak XM600**, équipés de processeurs montés sur slot.

Chaque PC est doté d'une étiquette d'assistance située sur le boîtier extérieur et identifiant clairement sa série d'appartenance. Lorsque vous observez votre PC de devant, cette étiquette est collée sur le milieu du côté droit.

L'étiquette d'assistance indique le modèle, le numéro de modèle et le numéro de série. Elle comprend les informations suivantes :

HP Kayak XM600

Ces PC portent les numéros de modèles Dxxxx (tous) et Pxxxx jusqu'à P2189N.

ou

HP Kayak XM600 Séries 2

Table des matières

Votre station de travail personnelle ne démarre pas correctement ou pas du tout. Reportez-vous à la page 7.

Par exemple, l'écran est noir; il y a des messages d'erreur à l'amorçage, des codes sonores sont émis.

Votre station de travail personnelle démarre normalement, mais vous avez des problèmes de configuration. Reportez-vous à la page 17.

Par exemple, matériel non détecté, souris ne fonctionnant pas correctement, pas de son dans les haut-parleurs.

Dépannage de votre station de travail personnelle à l'aide de HP e-DiagTools. Reportez-vous à la page 37.

Vous pouvez diagnostiquer les problèmes dus au matériel, tester séparément les composants matériels et vérifier leur configuration.

Récupération du contenu du disque dur à l'aide du CD-ROM de récupération HP. Reportez-vous à la page 45.

Vous pouvez restaurer le système d'exploitation, les pilotes, les utilitaires et les logiciels pré-chargés.

Autres sources d'informations utiles. Reportez-vous à la page 47.

Comment obtenir les pilotes les plus récents, des utilitaires logiciels et des mises à jour du BIOS. Explique aussi comment télécharger la documentation correspondant à votre station de travail personnelle.

Services d'assistance technique HP. Reportez-vous à la page 49.

Indique le type d'information que vous devez préparer avant de contacter les services d'assistance HP.

Avertissement

Les informations contenues dans ce document peuvent être modifiées sans préavis.

Hewlett-Packard n'accorde aucune garantie de quelque sorte que ce soit concernant, sans que ce soit limitatif, les garanties implicites de qualité commerciale de ce matériel ou la bonne adaptation de celui-ci à un usage particulier. Hewlett-Packard n'est pas responsable des erreurs pouvant apparaître dans ce manuel et n'est pas non plus responsable des dommages directs ou indirects résultant de l'équipement, des performances et de l'utilisation de ce matériel.

Les informations contenues dans ce document sont originales et protégées par copyright. Tous droits réservés. Aucune partie de ce document ne peut être photocopiée, reproduite ou traduite dans toute autre langue, sauf accord préalable écrit de Hewlett-Packard.

AdobeTM et AcrobatTM sont des marques commerciales de Adobe Systems Incorporated.

McAfee VirusScan[®] est une marque déposée de Network Associates, Inc.

Microsoft[®], MS[®], MS-DOS[®], Windows^{®t} et Windows NT[®] sont des marques déposées aux Etats-Unis de Microsoft Corporation.

Pentium[®] est une marque déposée de Intel Corporation.

Hewlett-Packard France
Business Desktop Division (BDD)
Outbound Marketing Communications
38053 Grenoble Cedex 9
France

© 2000 Hewlett-Packard Company

Introduction

Ce manuel concerne toute personne qui souhaite :

- dépanner la station de travail personnelle,
- savoir où se procurer des informations et une assistance supplémentaires.

Pour savoir comment configurer et utiliser votre station de travail personnelle, consultez le *Guide d'utilisation du CD-ROM Information* livré avec celle-ci. Le *Guide d'utilisation* est aussi disponible sur le site Web de HP à l'adresse :

www.hp.com/go/kayaksupport.

Informations importantes

Démontage et remontage du capot

AVERTISSEMENT

Pour votre sécurité, ne démontez jamais le capot de la station de travail personnelle avant d'avoir débranché le cordon d'alimentation de la prise secteur et déconnecté toute liaison à un réseau de télécommunications. Remontez toujours le capot de la station de travail avant de remettre celle-ci sous tension.

Informations de sécurité

AVERTISSEMENT

Il existe un risque d'explosion si la pile n'est pas correctement installée. Pour votre sécurité, ne tentez jamais de recharger, de démonter ou de brûler une pile usagée. Remplacez-la uniquement par une pile de même type ou de type équivalent recommandé par le fabricant. La pile de cet ordinateur est au lithium et ne contient pas de métaux lourds. Néanmoins, afin de protéger l'environnement, ne jetez pas les piles usagées dans votre poubelle. Veuillez retourner les piles usagées au détaillant qui vous les a vendues, au distributeur auprès duquel vous avez acheté votre ordinateur ou à HP, de telle sorte qu'elles puissent être recyclées ou détruites de manière écologique. Les piles usagées retournées seront acceptées gratuitement.

Si vous possédez un modem :

N'essayez pas de brancher cet ordinateur à une ligne téléphonique pendant un orage. N'installez jamais de prise téléphonique dans des endroits humides sauf si la ligne téléphonique a été débranchée au préalable du réseau. Ne touchez jamais des fils téléphoniques dénudés ou des installations non isolées sans avoir au préalable débranché la ligne du réseau. Prenez toutes les précautions possibles lors de l'installation ou de la modification des lignes téléphoniques. Evitez d'utiliser un téléphone (autre qu'un modèle sans fil) pendant un orage, la foudre présentant un réel danger.

N'utilisez pas de téléphone pour avertir de la présence d'une fuite de gaz au voisinage de celle-ci.

Ne touchez ni ne retirez jamais la carte de communications sans l'avoir au préalable débranchée du réseau téléphonique.

Votre station ne démarre pas correctement

| | Symptôme | Problème | |
|--------------|--|--|--------------------|
| Cas 1 | Lorsque vous appuyez sur le bouton de mise sous/hors tension, la station de travail personnelle ne montre aucun signe d'activité : <ul style="list-style-type: none"> • L'écran est noir. • Le disque dur ou le ventilateur n'émettent aucun bruit. • La DEL d'état ne s'allume pas. | <ul style="list-style-type: none"> • <i>Le cordon d'alimentation n'est peut être pas correctement connecté à l'ordinateur.</i> | Voir à la page 9. |
| Cas 2 | Le bouton de mise sous/hors tension est enfoncé, l'amorçage du PC semble s'effectuer, mais l'écran est noir : <ul style="list-style-type: none"> • Le disque dur et le ventilateur émettent du bruit. • La DEL d'état est VERTE. | <ul style="list-style-type: none"> • <i>Le moniteur est peut être mal connecté, ou n'est pas sous tension.</i> | Voir à la page 10. |
| Cas 3 | Lorsque vous appuyez sur le bouton de mise sous/hors tension, le PC ne s'amorce pas : <ul style="list-style-type: none"> • Le disque dur et/ou le ventilateur émettent du bruit. • L'écran est noir. • La DEL d'état est ROUGE (constant ou clignotant). • Un code sonore est émis. | <ul style="list-style-type: none"> • <i>HP MaxiLife a détecté une erreur de configuration du matériel. Un périphérique est peut être mal connecté à l'intérieur de l'ordinateur.</i> | Voir à la page 12. |
| Cas 4 | Lorsque vous enfoncez le bouton de mise sous/hors tension, le PC commence l'amorçage et l'écran est actif : <ul style="list-style-type: none"> • Echec du processus d'amorçage et message d'erreur. • La DEL d'état est ROUGE. | <ul style="list-style-type: none"> • <i>Une erreur de configuration a été détectée.</i> | Voir à la page 14. |
| Cas 5 | Lorsque vous appuyez sur le bouton de mise sous/hors tension, le PC commence l'amorçage et le moniteur est actif, puis : <ul style="list-style-type: none"> • L'écran est noir. <i>ou</i> • L'image est altérée. | <ul style="list-style-type: none"> • <i>La carte vidéo n'est peut être pas correctement installée ou configurée.</i> • <i>L'unité de disque dur est défaillante ou non accessible.</i> | Voir à la page 16. |

Votre station ne démarre pas correctement

| Informations utiles | |
|--|--------------------|
| Vérification de la mémoire installée sur une carte RIMM intégrée et sur une carte d'extension mémoire. | Voir à la page 14. |
| Description de l'utilitaire de message d'erreur (EMU). | Voir à la page 14. |
| Tableau des codes sonores. | Voir à la page 12 |
| Dépannage des problèmes du BIOS : | |
| • Mise à jour du BIOS. | Voir à la page 28. |
| • Restauration des paramètres par défaut du BIOS. | Voir à la page 28. |
| • Effacement du CMOS. | Voir à la page 29. |
| • Récupération du BIOS (mode de crise). | Voir à la page 30. |
| Micro-interrupteurs de la carte système. | Voir à la page 31. |
| Utilisation du programme HP <i>Setup</i> . | Voir à la page 32. |
| Dépannage du matériel avec HP e-DiagTools. | Voir à la page 37. |

Cas 1 — Aucune activité

Lorsque vous appuyez sur le bouton de mise sous/hors tension, le PC semble s'amorcer (son émis par le disque dur et le ventilateur, DEL d'état rouge) mais l'écran est noir.

- L'écran est noir.
- Le disque dur ou le ventilateur n'émettent aucun bruit.
- La DEL d'état ne s'allume pas.

REMARQUE

Avant de retirer le capot, mettez toujours l'écran et l'ordinateur hors tension. Débranchez le cordon d'alimentation et les câbles d'extension. Lorsque les vérifications ont été effectuées, remettez le capot en place et reconnectez le cordon d'alimentation et les câbles d'extension. Vérifiez que la station de travail s'amorce correctement.

| Symptôme... | Vérifiez que... | Méthode... |
|---|---|--|
| Le PC ne démarre pas – la DEL d'état n'est pas allumée. | Le cordon d'alimentation est correctement connecté. | Connectez le cordon d'alimentation à l'ordinateur et à une prise de terre. |
| | La prise secteur est en bon état. | Branchez une lampe dans la prise de courant et vérifiez qu'elle s'allume. |
| | Le sélecteur de tension (situé à l'arrière du PC) est correctement réglé. | <ol style="list-style-type: none"> 1 Débranchez le cordon d'alimentation. 2 Sélectionnez le bon réglage. 3 Rebranchez le cordon d'alimentation. 4 Démarrer l'ordinateur. |

Si l'ordinateur ne démarre toujours pas

| | Vérifiez que... | Méthode... |
|--|---|---|
| | Aucun des composants internes n'est défaillant. | <ol style="list-style-type: none"> 1 Débranchez les connecteurs d'alimentation internes de tous les composants internes (sauf ceux de la carte système). 2 Rebranchez le cordon d'alimentation du PC. 3 Rebranchez les connecteurs d'alimentation internes un à un pour vérifier qu'aucun n'est défaillant. 4 Si un composant est défaillant, contactez le service d'assistance HP ou votre distributeur agréé. |

Si l'ordinateur ne démarre toujours pas

| | | |
|--|--|--|
| | Il ne s'agit pas d'un dysfonctionnement de l'unité d'alimentation. | <ol style="list-style-type: none"> 1 Remplacez l'unité d'alimentation par une unité du même modèle et en bon état. 2 Si le PC démarre, contactez le service d'assistance HP ou votre distributeur agréé, l'unité d'alimentation doit peut-être être remplacée. |
|--|--|--|

Si le problème persiste, contactez le service d'assistance HP ou votre distributeur agréé

Votre station ne démarre pas correctement

Cas 2 — L'écran est noir

Cas 2 — L'écran est noir



Lorsque vous appuyez sur le bouton de mise sous/hors tension, l'ordinateur semble s'amorcer (son du disque dur et du ventilateur, DEL d'état verte), mais l'écran est noir.

- Le disque dur et le ventilateur émettent du bruit.
- La DEL d'état est **VERTE**.

Maintenez le bouton de mise sous/hors tension enfoncé pendant environ 5 secondes. L'ordinateur est mis hors tension.

REMARQUE

Avant de retirer le capot, mettez toujours l'écran et l'ordinateur hors tension. Débranchez le cordon d'alimentation et les câbles d'extension. Lorsque les vérifications ont été effectuées, remettez le capot en place et reconnectez le cordon d'alimentation et les câbles d'extension. Vérifiez que le PC s'amorce correctement.

| Symptôme... | Vérifiez que... | Méthode... |
|--|--|---|
| Le voyant de mise sous tension et le voyant d'activité du disque dur fonctionnent mais l'écran est noir. | L'écran est sous tension (voyant allumé). | Reportez-vous au manuel du moniteur pour la description des voyants. |
| | Le cordon d'alimentation du moniteur est correctement branché. | Assurez-vous que le cordon d'alimentation est connecté à une prise de terre et au moniteur. |
| | La prise du moniteur fonctionne. | Branchez une lampe témoin dans la prise de terre et vérifiez qu'elle s'allume. |

Si le moniteur ne fonctionne toujours pas

| | Vérifiez que... | Méthode... |
|--|--|--|
| | Les réglages de la luminosité et du contraste sont corrects. | Le cas échéant, reportez-vous au manuel du moniteur. |
| | Le moniteur lui-même n'est pas défectueux. | <ol style="list-style-type: none">1 Remplacez le moniteur par un moniteur en bon état et du même modèle.2 S'il démarre, contactez le service d'assistance HP ou votre distributeur agréé. Le moniteur doit peut-être être remplacé. |
| | Les broches du câble vidéo sont en bon état. | <ol style="list-style-type: none">1 Mettez le moniteur hors tension et débranchez-le.2 Déconnectez le câble vidéo et redressez les broches tordues.3 Reconnectez le câble vidéo.4 Mettez le moniteur sous tension et vérifiez qu'il fonctionne. |
| Il peut être nécessaire de mettre à jour le BIOS de votre système. | | Le BIOS peut être corrompu. Reportez-vous à la page 30 pour connaître la procédure de récupération du BIOS. |

Cas 2 — L'écran est noir : voir page suivante ➔

| Symptôme... | Vérifiez que... | Méthode... |
|---|---|--|
| Problèmes liés à l'utilisation de deux ou de plusieurs moniteurs | | |
| | Si vous disposez d'une carte graphique avec deux moniteurs, mais d'un seul moniteur, vérifiez qu'il est connecté sur la <i>Sortie 1</i> . | <ul style="list-style-type: none"> Les sorties sont indiquées sur la carte vidéo. |
| | Si deux ou plusieurs cartes vidéo sont installées, avec un seul moniteur, vérifiez que le moniteur est connecté à la sortie appropriée. | <ul style="list-style-type: none"> Branchez le moniteur sur la sortie vidéo de la seconde carte vidéo. |
| L'un des écrans est noir. | La configuration multi-moniteurs et la résolution ont été correctement définis. | <p>1 Cliquez sur Démarrer, Paramètres, Panneau de configuration dans le menu Affichage.</p> <p>2 Sélectionnez l'option multi-moniteurs pour paramétriser le nombre de moniteurs souhaité ainsi que la résolution.</p> <p>REMARQUE <i>Pour la carte graphique deux moniteurs Matrox G400, le réglage multi-moniteurs n'est disponible que si les deux moniteurs sont connectés au PC et mis sous tension avant que vous n'allumiez le PC.</i></p> |

REMARQUE

Si l'écran est noir ou si l'image est altérée lors d'un amorçage sous Windows, reportez-vous au "Cas 5 — L'écran est noir ou l'image est altérée" à la page 16.

Votre station ne démarre pas correctement

Cas 3 — Erreur de configuration matérielle détectée et écran noir

Cas 3 — Erreur de configuration matérielle détectée et écran noir



Lorsque vous appuyez sur le bouton de mise sous/hors tension, le disque dur ou le ventilateur émettent du bruit, mais la station de travail ne s'amorce pas. L'écran est noir et la DEL d'état est rouge. HP MaxiLife a détecté une erreur matérielle.

- Le disque dur et/ou le ventilateur émettent du bruit.
- L'écran est noir.
- La DEL d'état est **ROUGE**.
- Un code sonore est émis.

REMARQUE

Avant de retirer le capot, mettez toujours l'écran et l'ordinateur hors tension. Débranchez le cordon d'alimentation et les câbles d'extension. Lorsque les vérifications ont été effectuées, remettez le capot en place et reconnectez le cordon d'alimentation et les câbles d'extension. Vérifiez que le PC s'amorce correctement.

Lorsque vous démarrez votre PC, le BIOS effectue un auto-test à la mise sous tension (Power On Self Test) pour détecter d'éventuels problèmes dans la configuration de votre matériel. Si un problème est décelé au cours de ce test, un message d'erreur apparaît à l'écran de votre PC.

Néanmoins, si votre PC n'est pas en mesure d'afficher de message d'erreur (par exemple, lorsque votre contrôleur vidéo ne fonctionne pas), il émettra un bourdonnement, suivi immédiatement d'une série de code sonores (bips).

Si vous entendez une série de codes sonores, il est recommandé de les compter de manière à identifier la cause du problème.

| Code sonore | Cause... | Vérifiez que... |
|-------------|--|--|
| 1 bip | Processeur manquant, mal connecté ou support ZIF non refermé | <ul style="list-style-type: none">• Le processeur est connecté correctement et le connecteur ZIF fermé.• Le 2e support de processeur contient une terminaison s'il est inutilisé. |

Votre station ne démarre pas correctement

Cas 3 — Erreur de configuration matérielle détectée et écran noir

| Code sonore | Cause... | Vérifiez que... |
|-------------|---|---|
| 2 bips | Alimentation en mode protégé | <ul style="list-style-type: none">Les câbles d'alimentation à l'intérieur du PC sont correctement connectés. |
| 3 bips | Absence de mémoire, module défectueux ou incompatible | <ul style="list-style-type: none">Le module mémoire est correctement inséré dans le support 1 (le plus proche du processeur).S'il est inutilisé, le support de mémoire 2 contient un module de continuité RDRAM. |
| 4 bips | Problème de carte graphique | <ul style="list-style-type: none">La carte vidéo est installée.La carte vidéo est correctement insérée dans le connecteur AGP. |
| 5 bips | Problème d'initialisation PnP/PCI | <ul style="list-style-type: none">Les cartes PCI sont correctement insérées dans leurs logements.Retirez une carte PCI pour vérifiez si celle-ci est à l'origine du problème. |
| 6 bips | BIOS corrompu. | Vous devez activer la procédure de récupération (voir à la page 30). |
| 7 bips | Carte système défectueuse | |

Si vous n'avez pas pu compter le nombre de bips

Si vous n'avez pas pu compter le nombre de bips émis, mettez le PC hors tension en maintenant le bouton de mise sous/hors tension enfoncé pendant plus de cinq secondes, puis réécoutez la série de bips.

Votre station ne démarre pas correctement

Cas 4 — Echec du processus d'amorçage et un message d'erreur apparaît à l'écran



REMARQUE

Lorsque vous appuyez sur le bouton de mise sous/hors tension, l'ordinateur commence l'amorçage et l'écran est actif, mais le processus d'amorçage échoue ensuite, et un message d'erreur s'affiche. La DEL d'état clignote en rouge. Un code sonore peut être émis. Une erreur de configuration a été détectée.

- Le processus d'amorçage échoue et un message d'erreur s'affiche.
- La DEL d'état est **ROUGE**.

Avant de retirer le capot, mettez l'écran et l'ordinateur hors tension en maintenant le bouton de mise sous/hors tension enfoncé pendant cinq ou six secondes. Débranchez le cordon d'alimentation et les câbles d'extension. Lorsque les vérifications ont été effectuées, remettez le capot en place et reconnectez le cordon d'alimentation et les câbles d'extension. Vérifiez que l'amorçage du PC s'effectue correctement.

Utilitaire de messages d'erreur (EMU)

Lorsqu'une erreur POST (autotest à la mise sous tension) survient pendant le processus d'amorçage, deux bips sont émis, le Error Setup Manager vous permet d'accéder à une ou plusieurs des erreurs détectées. A chaque erreur EMU, un code à 4 chiffres et un message sont affichés sur l'écran.

Pour accéder à l'utilitaire de messages d'erreur, appuyez sur ENTREE. Une description détaillée de la cause de l'échec est affichée, ainsi que la solution au problème. Les exemples suivants indiquent les différents types de catégories d'erreur.

| | |
|--|--|
| Catégorie 1 : | Si une erreur peut être évitée par <F1> ou résolue par le Setup, le POST affiche : |
| ERROR 0070 CPU Terminator Card Error | Press <Enter> to view more information about error <F1 = Continue>, <F2 = Setup> |

| | |
|---|--|
| Catégorie 2 : | Si l'erreur est un avertissement (par ex. une touche coincée), le POST affiche : |
| WARNING ¹ 00100 Keyboard Error | |

1. Après une temporisation de plus de cinq secondes sans intervention, le système reprend l'amorçage.

Votre station ne démarre pas correctement

Cas 4 — Echec du processus d'amorçage et un message d'erreur apparaît à l'écran

| | |
|----------------------|---|
| <i>Catégorie 3 :</i> | Si l'erreur est grave, le POST affiche : |
| 00xx | The BIOS has detected a serious problem that prevents your PC from booting Press <Enter> to view more information about error |

Votre station ne démarre pas correctement

Cas 5 — L'écran est noir ou l'image est altérée

Cas 5 — L'écran est noir ou l'image est altérée

Lorsque vous appuyez sur le bouton de mise sous/hors tension, l'ordinateur commence l'amorçage et l'écran est actif, mais l'écran est noir ou l'image est altérée.

- L'écran est noir
ou
- l'image est altérée.

REMARQUE

Avant de retirer le capot, mettez toujours l'écran et l'ordinateur hors tension. Débranchez le cordon d'alimentation et les câbles d'extension. Lorsque les vérifications ont été effectuées, remettez le capot en place et reconnectez le cordon d'alimentation et les câbles d'extension. Vérifiez que le PC s'amorce correctement.

| Symptôme.... | Vérifiez que... | Méthode... |
|---|---|---|
| L'ordinateur s'amorce correctement, mais lorsque le chargement du système d'exploitation commence, l'écran est noir ou l'image est altérée. | Le moniteur prend en charge la résolution, ainsi que le taux de rafraîchissement sélectionnés. Ce type de problème est susceptible de survenir lorsque le moniteur pour lequel a été configuré l'ordinateur est remplacé par un autre moniteur. | <ol style="list-style-type: none">1 Redémarrez l'ordinateur en mode VGA. Cliquez ensuite sur Démarrer, Paramètres, Panneau de configuration pour accéder au menu Affichage.2 Modifiez la résolution et le taux de rafraîchissement de l'affichage, pour que les paramètres soient pris en charge par votre moniteur. |

Si l'écran est toujours vide ou l'image altérée

| | Vérifiez que... | Méthode... |
|--|---|---|
| | La carte vidéo est correctement insérée dans son logement sur la carte système. | <ol style="list-style-type: none">1 Suivez les instructions indiquées dans la <i>Remarque</i> ci-dessus concernant le retrait du capot et la mise hors tension de l'ordinateur.2 Retirez la carte AGP, puis insérez-la à nouveau dans le support.3 Remettez le capot en place et reconnectez le cordon d'alimentation, ainsi que les câbles d'extension. Vérifiez que l'ordinateur s'amorce correctement. |
| | Le disque dur est correctement configuré et les câbles sont connectés. | Pour obtenir une aide supplémentaire, voir à la page 22. |
| | Le disque dur est accessible. | Voir à la page 37 pour les instructions sur le dépannage à l'aide de HP e-DiagTools. |

Si l'écran est toujours vide ou l'image est altérée

| | Vérifiez que... | Méthode... |
|--|---|--|
| | Le pilote vidéo n'est pas corrompu ou mal installé. | Installez le tout dernier pilote de la carte vidéo. Celui-ci est disponible sur le site Web d'assistance Kayak : www.hp.com/go/kayaksupport . Sélectionnez ensuite la station de travail HP Kayak XM600. |

Problèmes de configuration

L'ordinateur s'amorce normalement, mais vous rencontrez des problèmes lors de la configuration des différents composants.

| Symptôme | Problème | |
|---|--|--|
| L'ordinateur commence à s'amorcer, mais un message d'erreur POST (autotest à la mise sous tension) s'affiche à l'écran. | <ul style="list-style-type: none">• <i>Erreur de test CMOS.</i>• <i>Le clavier ou la souris ne fonctionne pas correctement.</i>• <i>La DEL du lecteur de disquette ne s'allume pas.</i>• <i>L'unité de disque dur, le lecteur de DVD, de CD-RW ou de CD-ROM sont inaccessibles.</i>• <i>Les ports série ou parallèle ne sont pas correctement configurés.</i>• <i>Des périphériques ne sont pas correctement câblés.</i>• <i>Les pilotes de périphériques sont manquants ou mal installés.</i> | Voir à la page 19. Voir à la page 20. Voir à la page 21. Voir à la page 22. Voir à la page 23. |
| Vous ne pouvez pas mettre le PC hors tension. | | Voir à la page 24. |
| Votre PC présente un problème logiciel. | <ul style="list-style-type: none">• <i>Les applications logicielles ne peuvent pas être exécutées.</i>• <i>La date et l'heure sont incorrectes.</i> | Voir à la page 25. |
| Votre PC perd régulièrement ses paramètres de configuration. | | Voir à la page 26. |
| L'utilisation du symbole Euro pose problème. | | Voir à la page 27. |

Problèmes de configuration

| Informations utiles | |
|--|--|
| Dépannage des problèmes du BIOS : <ul style="list-style-type: none">• Mise à jour du BIOS.• Restauration des paramètres par défaut du BIOS.• Effacement du CMOS.• Récupération du BIOS (mode de crise). | Voir à la page 28. Voir à la page 28. Voir à la page 29. Voir à la page 30. |
| Micro-interrupteurs de la carte système. | Voir à la page 31. |
| Utilisation du programme HP <i>Setup</i> . | Voir à la page 32. |
| Dépannage des unités présentant un problème : <ul style="list-style-type: none">• Unité de disque dur.• Lecteurs de CD-ROM, de DVD ou de CD-RW. | Voir à la page 33. Voir à la page 34. |
| Dépannage matériel avec HP e-DiagTools. | Voir à la page 37. |
| Récupération du contenu du disque dur. | Voir à la page 45. |

Erreur de test CMOS

REMARQUE

Avant de retirer le capot, mettez toujours l'écran et l'ordinateur hors tension. Débranchez le cordon d'alimentation et les câbles d'extension. Lorsque les vérifications ont été effectuées, remettez le capot en place et reconnectez le cordon d'alimentation et les câbles d'extension. Vérifiez que le PC s'amorce correctement.

| Symptôme... | Vérifiez que... | Méthode... |
|--|---|---|
| Le POST affiche une erreur de test CMOS. Le CMOS est une puce gardant une trace des composants installés lorsque le PC est mis hors tension. | La pile interne fonctionne. | <ol style="list-style-type: none">1 Réglez l'heure du PC (consultez le manuel du système d'exploitation).2 Mettez le PC hors tension, et débranchez-le pendant une heure.3 Redémarrez le PC et vérifiez l'exactitude de l'heure.4 Si elle est incorrecte, remplacez la pile du PC. Reportez-vous au chapitre 2 du <i>Guide d'utilisation</i> de votre ordinateur. |
| | Vous disposez de la dernière version du BIOS. | Si une mise à jour est nécessaire, téléchargez la dernière version du BIOS à partir du site Web d'assistance Kayak à l'adresse : www.hp.com/go/kayaksupport , puis sélectionnez la station de travail HP Kayak XM600. |
| | La carte système fonctionne. | Remplacez la carte système par une carte en bon état et du même modèle. |

Si le problème persiste, contactez le service d'assistance HP ou votre distributeur agréé

Problèmes de configuration

Erreur de test clavier ou souris

Erreur de test clavier ou souris

REMARQUE

Avant de retirer le capot, mettez toujours l'écran et l'ordinateur hors tension. Débranchez le cordon d'alimentation et les câbles d'extension. Lorsque les vérifications ont été effectuées, remettez le capot en place et reconnectez le cordon d'alimentation et les câbles d'extension. Vérifiez que le PC s'amorce correctement.

| Symptôme... | Vérifiez que... | Méthode... |
|--|---|---|
| Le POST affiche une erreur de test clavier ou souris. | Les câbles du clavier ou de la souris sont correctement connectés. | Branchez les câbles dans les connecteurs appropriés à l'arrière de l'ordinateur. Ces connecteurs sont facilement identifiables à leur icône de couleur. |
| | Le clavier est propre et aucune touche n'est enfoncée. La souris est propre. | <ul style="list-style-type: none">• Vérifiez que toutes les touches sont à la même hauteur et qu'aucune n'est enfoncée (clavier).• Nettoyez la boule et les capteurs de la souris. |
| | Le clavier/la souris fonctionnent | Remplacez le clavier/la souris par des périphériques en bon état. |
| Le PC s'amorce mais un problème persiste... | | |
| Il peut être nécessaire de mettre à jour le BIOS de votre système. | | Créez une disquette d'amorçage pour mettre le BIOS à jour. Voir à la page 28. |
| Si le clavier/la souris ne fonctionne toujours pas | | |
| | Vérifiez que... | Méthode... |
| | La carte système fonctionne. | La carte système est peut être défectueuse. Contactez le service d'assistance HP ou votre distributeur agréé. |
| Si le problème persiste, contactez le service d'assistance HP ou votre distributeur agréé | | |

Erreur de test du lecteur de disquette

REMARQUE

Avant de retirer le capot, mettez toujours l'écran et l'ordinateur hors tension. Débranchez le cordon d'alimentation et les câbles d'extension. Lorsque les vérifications ont été effectuées, remettez le capot en place et reconnectez le cordon d'alimentation et les câbles d'extension. Vérifiez que le PC s'amorce correctement.

| Symptôme... | Vérifiez que... | Méthode... |
|---|---|---|
| Le POST affiche une erreur de test du lecteur de disquette. | Le lecteur est bien configuré dans le programme <i>Setup</i> du PC. | <ol style="list-style-type: none"> Appuyez sur F2 lorsque le message Press F2 to Enter Setup apparaît. Vérifiez que l'option Floppy Disk Controller dans le menu Advanced du <i>Setup</i> est activée. |
| | Les câbles du lecteur sont correctement connectés. | Les câbles du lecteur de disquette sont bien connectés (reportez-vous au chapitre 2 du <i>Guide d'utilisation</i> de votre PC). |
| | Le câble du lecteur fonctionne. | Remplacez le câble du lecteur de disquette par un câble en bon état et du même modèle que celui de votre PC. |
| | La disquette est utilisable. | <ol style="list-style-type: none"> Veillez à utiliser une disquette formatée et vérifiez qu'elle est correctement insérée. Nettoyez le lecteur de disquette à l'aide d'un kit de nettoyage. Insérez une disquette en bon état et vérifiez si elle peut être lue. |
| <i>Si le lecteur ne fonctionne toujours pas...</i> | | |
| | Vérifiez que... | Dans le cas contraire... |
| | La carte système fonctionne. | La carte système a peut être un problème. Contactez le service d'assistance HP ou votre distributeur agréé. |
| <i>Si le problème persiste, contactez le service d'assistance HP ou votre distributeur agréé</i> | | |

Problèmes de configuration

Erreurs de test du disque dur, du lecteur de DVD, de CD-RW ou de CD-ROM

Erreurs de test du disque dur, du lecteur de DVD, de CD-RW ou de CD-ROM

REMARQUE

Avant de retirer le capot, mettez toujours l'écran et l'ordinateur hors tension. Débranchez le cordon d'alimentation et les câbles d'extension. Lorsque les vérifications ont été effectuées, remettez le capot en place et reconnectez le cordon d'alimentation et les câbles d'extension. Vérifiez que le PC s'amorce correctement.

| Symptôme... | Vérifiez que... | Méthode... |
|--|--|---|
| Le POST affiche une erreur de test du disque dur, du lecteur de DVD ou de CD-ROM | L'unité est correctement configurée dans le programme <i>Setup</i> . Voir à la page 33 ou page 34. | <ol style="list-style-type: none">1 Mettez le PC hors, puis sous tension.2 Lorsque le message Press F2 to Enter Setup apparaît, appuyez sur F2.3 Vérifiez que l'unité est activée et que le type approprié est sélectionné. |
| | Les câbles du lecteur sont correctement connectés. | <ol style="list-style-type: none">1 Vérifiez que les câbles du lecteur sont correctement connectés (reportez-vous au chapitre 2 du <i>Guide d'utilisation</i> de votre PC).2 Remettez en place le capot, mettez le PC sous tension, puis vérifiez son fonctionnement. |
| | Le câble du lecteur fonctionne. | <ol style="list-style-type: none">1 Remplacez le câble du lecteur par un câble en bon état et du même modèle.2 Remettez en place le capot, mettez le PC sous tension, puis vérifiez son fonctionnement. |
| Si le lecteur ne fonctionne toujours pas... | | |
| | <i>Lancez e-DiagTools pour effectuer des tests de diagnostic matériel. Reportez-vous à la page 37.</i> | |
| | Vérifiez que... | Méthode... |
| Le lecteur fonctionne avec HP e-DiagTools. | | |
| Si le lecteur ne fonctionne toujours pas... | <i>Il peut être nécessaire de mettre à jour le BIOS de votre système.</i> | |
| | Créez une disquette d'amorçage pour mettre le BIOS à jour. Voir à la page 28. | |
| | Vérifiez que... | Méthode... |
| | La carte système fonctionne. | <ol style="list-style-type: none">1 Remplacez la carte système par une carte en bon état et du même modèle.2 Remettez en place le capot, rebranchez le cordon d'alimentation et vérifiez le fonctionnement du PC et du lecteur.3 Si le lecteur fonctionne, contactez le service d'assistance HP ou votre distributeur pour des informations de dépannage. |

| | |
|---|---|
| Vous recevez une alerte S.M.A.R.T. lors de l'exécution du POST. | Action recommandée : effectuez immédiatement une sauvegarde des données, puis contactez le service d'assistance HP : www.hp.com/go/kayaksupport pour le remplacement du disque dur. Reportez-vous à la page 33. |
| <i>Si le disque dur ne fonctionne toujours pas...</i> | Reportez-vous à la section "Récupération du contenu du disque dur" à la page 45. |
| <i>Si le problème persiste, contactez le service d'assistance HP ou votre distributeur agréé</i> | |

Erreur de test du port série/parallèle

REMARQUE

Avant de retirer le capot, mettez toujours l'écran et l'ordinateur hors tension. Débranchez le cordon d'alimentation et les câbles d'extension. Lorsque les vérifications ont été effectuées, remettez le capot en place et reconnectez le cordon d'alimentation et les câbles d'extension. Vérifiez que le PC s'amorce correctement.

| Symptôme... | Vérifiez que... | Méthode... |
|---|--|---|
| Le POST affiche une erreur de test du port. | Le port est correctement configuré dans le programme <i>Setup</i> de l'ordinateur. | <ol style="list-style-type: none"> 1 Mettez le PC hors puis, sous tension. 2 Lorsque le message Press F2 to Enter Setup apparaît, appuyez sur F2. 3 Vérifiez que le port est activé et que le réglage est correct sous Integrated I/O Ports dans le menu Advanced. |
| | Tous les périphériques sont correctement connectés et mis sous tension. | <ol style="list-style-type: none"> 1 Branchez les câbles dans les connecteurs appropriés à l'arrière du PC. 2 Mettez le PC et les périphériques externes sous tension. |
| | Les pilotes appropriés sont installés. | Consultez la documentation du périphérique. |

Si le PC a toujours un problème...

Il peut être nécessaire de mettre à jour le BIOS de votre système. Créez une disquette d'amorçage pour mettre le BIOS à jour. Voir à la page 28.

| | Vérifiez que... | Méthode... |
|--|------------------------------|--|
| | La carte système fonctionne. | <ol style="list-style-type: none"> 1 Remplacez la carte système par une carte en bon état et du même modèle. 2 Remettez en place le capot, rebranchez le cordon d'alimentation, puis vérifiez le fonctionnement du PC. 3 Si le port fonctionne, contactez le service d'assistance HP ou votre distributeur agréé pour plus d'informations sur le dépannage. |

Si le problème persiste, contactez le service d'assistance HP ou votre distributeur agréé

Problèmes de configuration

Vous ne pouvez pas mettre le PC hors tension

Vous ne pouvez pas mettre le PC hors tension

| Symptôme... | Vérifiez que... | Méthode... |
|---|--|---|
| Le PC n'émet <i>pas</i> de bourdonnement ni de bips lorsque vous appuyez sur le bouton de mise sous/hors tension mais la mise hors tension est toujours impossible. | Vous avez sauvegardé toutes vos données et quitté toutes les applications. | <ol style="list-style-type: none">1 Sauvegardez toutes vos données et quittez toutes les applications (si possible).2 Maintenez le bouton de mise sous/hors tension enfoncé pendant 5 secondes. Le PC est alors mis hors tension.3 Débranchez le cordon d'alimentation du PC. |

Vous avez oublié votre mot de passe

REMARQUE

Utilisez les instructions suivantes si les mots de passe ont été définis dans le programme *Setup*.

| Symptôme... | Solution... |
|--|---|
| Vous avez oublié le mot de passe utilisateur. | <ol style="list-style-type: none">1 Mettez le PC hors tension.2 Redémarrez le PC. Si un mot de passe vous est demandé, saisissez le mot de passe superviseur.3 Lorsque le message Press F2 to Enter Setup apparaît, appuyez sur F2.4 Saisissez le mot de passe administrateur pour accéder au programme <i>Setup</i>.5 Ouvrez le menu Security.6 Accédez au sous-menu Set User Password et entrez un nouveau mot de passe utilisateur. Il remplacera l'ancien.7 Appuyez sur Echap ou sur F3, ou sélectionnez Exit Menu, pour sauvegarder le nouveau mot de passe et quitter le <i>Setup</i>. |
| Vous avez oublié le mot de passe administrateur. | <ol style="list-style-type: none">1 Mettez le PC hors tension et débranchez le cordon d'alimentation.2 Retirez le capot du PC.3 Basculez le micro-interrupteur 9 de la carte système sur la position ON.4 Rebranchez le cordon d'alimentation et redémarrez l'ordinateur.5 Lorsque le message <i>Passwords have been cleared</i> apparaît, éteignez le PC.6 Débranchez le cordon d'alimentation et replacez le micro-interrupteur 9 sur la position OFF.7 Remontez le capot de l'ordinateur.8 Allumez le PC et laissez la routine de démarrage s'effectuer.9 Une fois l'autotest à la mise sous tension terminé, appuyez sur F2 à l'invite pour accéder au programme <i>Setup</i>.10 Définissez les nouveaux mots de passe utilisateur et administrateur.11 Appuyez sur Echap ou F3, ou sélectionnez Exit Menu pour les enregistrer et quitter le <i>Setup</i>. |

Votre PC présente un problème logiciel

| Symptôme... | Solution... |
|---|---|
| Le voyant Vert de mise sous tension est allumé mais certains logiciels ne peuvent être exécutés. | <ul style="list-style-type: none">Consultez la documentation de l'application et/ou du système d'exploitation pour plus de détails.Si le logiciel est exécuté mais ne fonctionne pas correctement, tentez de sauvegarder les données non enregistrées, puis fermez l'application et relancez-la. Si cela ne suffit pas, redémarrez le PC, puis tentez à nouveau de lancer le logiciel.Réinstallez le logiciel.Si le problème persiste, contactez le service d'assistance de l'éditeur du logiciel. |
| La date et l'heure sont incorrectes. | La date et l'heure peuvent être incorrectes pour les raisons suivantes : <ul style="list-style-type: none">Le système est passé à l'heure d'été ou d'hiver. Pour modifier la date et l'heure, utilisez les utilitaires de votre système d'exploitation ou le programme <i>Setup</i> . Si nécessaire, remplacez la pile (reportez-vous au Chapitre 2 du <i>Guide d'utilisation</i> de votre ordinateur). |
| <i>Si le problème logiciel persiste...</i> | |
| | <i>Exécutez HP e-DiagTools pour vérifier la configuration matérielle. Reportez-vous à la page 37.</i> |

Problèmes de configuration

L'heure affichée par l'horloge n'est pas correcte

AVERTISSEMENT

Il existe un risque d'explosion si la pile n'est pas correctement installée. Pour votre sécurité, ne tentez jamais de recharger, de démonter ou de brûler une pile usagée. Remplacez-la uniquement par une pile de même type ou de type équivalent recommandé par le fabricant. La pile de cet ordinateur est au lithium et ne contient pas de métaux lourds. Néanmoins, afin de protéger l'environnement, ne jetez pas les piles usagées dans votre poubelle. Veuillez retourner les piles usagées au détaillant qui vous les a vendues, au distributeur auprès duquel vous avez acheté votre ordinateur ou à HP, de telle sorte qu'elles puissent être recyclées ou détruites de manière écologique. Les piles usagées retournées seront acceptées gratuitement.

Si votre ordinateur perd fréquemment ses paramètres de configuration, pensez à changer la pile. Remplacez-la par une pile bouton de type CR2032 (manganèse/lithium), disponible chez la majorité des distributeurs agréés.

Pour changer la pile, effectuez la procédure suivante :

- 1 Débranchez le cordon d'alimentation du PC et toute connexion à un réseau de télécommunications.
- 2 Démontez le capot de l'ordinateur.
- 3 Retirez la pile usagée en la dégageant du clip de fixation.
- 4 Placez la nouvelle pile dans son logement et assurez-vous qu'elle est correctement mise en place. Veillez à ce que le clip de fixation maintienne la pile en place.
- 5 Remettez le capot en place. Rebranchez tous les câbles et cordons d'alimentation.
- 6 Pour reconfigurer l'ordinateur, lancez le programme *Setup* en appuyant sur **F2** au démarrage.

L'utilisation du symbole Euro pose problème

Si votre clavier est doté d'une touche Euro, elle doit uniquement être utilisée avec des systèmes d'exploitation et des applications prenant en charge cette fonction.

- Seuls les systèmes d'exploitation les plus récents, tels que Microsoft Windows 98, prennent en charge automatiquement le symbole Euro (dans certaines langues uniquement).
- Toutes les applications ne prennent pas en charge le symbole Euro.
- Toutes les polices ne contiennent pas le caractère Euro.

Pour les utilisateurs Windows 95 et Windows NT

Windows NT 4.0 et Windows 95 ne fournissent pas une prise en charge intégrée. Pour de plus amples informations sur l'activation de la prise en charge de ce symbole, consultez le site Web de Microsoft :

www.microsoft.com/windows/euro.asp

Configuration de votre clavier

Pour configurer votre clavier, ouvrez le sous-menu **Paramètres** ⇒ **Panneau de configuration** dans le menu **Démarrer**. Cliquez deux fois sur **Clavier** et sélectionnez l'onglet **Langue** ou **Paramètres régionaux d'entrée** dans la fenêtre **Propriétés de Clavier**. Cliquez sur **Ajouter...** et sélectionnez le pays correspondant à votre clavier, puis cliquez sur **OK**. Cliquez sur **OK** pour fermer le **Panneau de configuration**.

Problèmes de configuration

Dépannage des problèmes liés au BIOS

Dépannage des problèmes liés au BIOS

Le BIOS est un ensemble de routines donnant à l'ordinateur ses caractéristiques fondamentales de fonctionnement. La plupart des problèmes survenant sur votre PC peuvent être résolus en mettant à jour (flashage) le BIOS du PC (Basic Input Output System).

REMARQUE

Il est recommandé de noter la configuration du système avant d'entreprendre toute modification du BIOS.

Mise à jour du BIOS

La dernière version du BIOS (flashage standard) pour votre PC est disponible sur le site Web d'assistance HP à l'adresse suivante :

www.hp.com/go/kayaksupport. Les instructions de mise à niveau du BIOS sont fournies avec les fichiers du BIOS et l'utilitaire de flashage du BIOS téléchargeables.

Restauration des paramètres par défaut du BIOS

Des problèmes de configuration ou liés au BIOS, peuvent être à l'origine d'erreurs matérielles. Si vous pensez que certains paramètres du BIOS sont erronés, effectuez la procédure suivante pour restaurer les paramètres par défaut du BIOS :

- 1 Pour accédez au programme *Setup*, appuyez sur **F2** lorsque le logo Kayak s'affiche, immédiatement après le redémarrage du PC.
- 2 Appuyez sur **F9** pour charger les paramètres par défaut à partir du programme *Setup*.
- 3 Réglez “Reset Configuration Data” sur Yes dans le menu Main.
Il est recommandé de noter la configuration du système avant d'entreprendre toute modification du BIOS.

Effacement du CMOS

- 1 Mettez l'ordinateur hors tension, débranchez le cordon d'alimentation et les câbles de données, puis retirez le capot.
- 2 Sur la carte système, basculez le micro-interrupteur **8** sur la position **ON** pour effacer la mémoire CMOS.
- 3 Remettez le capot en place, puis rebranchez uniquement le cordon d'alimentation.
- 4 Réamorcez le PC. Un message semblable à celui-ci s'affiche :
"Configuration has been cleared.set switch Clear to the ON position before rebooting."
- 5 Mettez le PC hors tension, débranchez le cordon d'alimentation et retirez le capot.
- 6 Sur la carte système, basculez le micro-interrupteur **8** sur la position **OFF** pour enregistrer la configuration.
- 7 Remettez le capot en place, puis rebranchez le cordon d'alimentation et les câbles de données.
- 8 Mettez le PC sous tension. Lancez le programme *Setup* en appuyant sur **[F2]**. Appuyez ensuite sur **[F9]**, les valeurs par défaut du CMOS sont automatiquement téléchargées et sauvegardées.
- 9 Appuyez sur **[Esc]** pour enregistrer la configuration et quitter le programme *Setup*.

Problèmes de configuration

Dépannage des problèmes liés au BIOS

Récupération du BIOS (mode de crise)

Si pour une raison quelconque, le BIOS est corrompu et le flashage standard ne peut être employé, utilisez le mode de récupération du BIOS (opération de récupération exceptionnelle du BIOS) afin de récupérer le BIOS. Procédez comme suit :

- 1 Procurez-vous la disquette d'amorçage de DOS.
- 2 Copiez les fichiers du BIOS sur la disquette.
- 3 Créez (ou modifiez) le fichier AUTOEXEC.BAT. Il doit contenir uniquement la ligne suivante :
“phlash /c /mode=3 /s IC1105US.FUL”
- 4 Renommez le fichier du BIOS (par celui de la disquette).
- 5 Arrêtez le PC.
- 6 Mettez le PC hors tension et débranchez le cordon d'alimentation.
- 7 Retirez le capot.
- 8 Basculez le micro-interrupteur **7** sur la position **ON**.
- 9 Insérez la disquette dans le lecteur.
- 10 Rebranchez le cordon d'alimentation et mettez le PC sous tension.
- 11 Le PC s'amorce à partir du lecteur de disquette, puis flashe le BIOS. Il convient toutefois de noter que pendant le processus de flashage, l'écran est noir. MaxiLife affiche ensuite “RECOVERY MODE” sur l'écran LCD.
- 12 Lorsque vous entendez quatre bips, le processus de récupération est terminé.
- 13 Mettez le PC hors tension. Retirez la disquette du lecteur. Débranchez le cordon d'alimentation.
- 14 Remettez le micro-interrupteur **7** sur la position **OFF**.
- 15 Remettez le capot en place, rebranchez le cordon d'alimentation, puis redémarrez le PC.

Micro-interrupteurs de la carte système

La carte système comprend dix micro-interrupteurs de configuration, numérotés de 1 à 10. Certains sont réservés (1, 2, 3, 4 et 5) et ne doivent pas être modifiés. Toute modification de ces micro-interrupteurs peut entraîner une défaillance du système.

| Micro-interrupteur | Position par défaut | Fonction : |
|--------------------|---------------------|--|
| 1 à 5 | OFF | Réservé. Ne pas modifier les paramètres par défaut. |
| 6 | ON | Active l'alimentation du clavier via la barre d'espacement. OFF désactive cette fonction. |
| 7 | OFF | Active le mode normal. ON active le mode de récupération du BIOS à l'amorçage suivant. |
| 8 | OFF | Conserve la mémoire CMOS. ON efface la mémoire CMOS à l'amorçage suivant. |
| 9 | OFF | Active les mots de passe Utilisateur et Administrateur. ON efface les mots de passe à l'amorçage suivant. |
| 10 | OFF | Sélectionne le type de châssis. OFF = PC de bureau |

Utilisation du programme HP Setup

Le programme *Setup* permet d'afficher et de modifier la configuration de l'ordinateur, par exemple les mots de passe et l'ordre d'amorçage des unités. Effectuez cette procédure pour vérifier la configuration.

Tout d'abord, mettez
votre PC sous tension
ou redémarrez-le.

Si votre ordinateur est éteint, mettez l'écran, puis l'ordinateur sous tension.

Si le PC est déjà allumé, enregistrez vos données, quittez toutes les applications et redémarrez votre ordinateur. Sous Windows NT 4.0, Windows 95 ou Windows 98, utilisez la commande **Arrêter... ⇒ Redémarrer l'ordinateur** dans le menu **Démarrer**, afin de quitter automatiquement le système d'exploitation et redémarrer le PC.

Comment accéder au
programme Setup ?

Pour accéder au programme *Setup*, appuyez sur **F2** lorsque le logo “*Kayak*” s'affiche.

Dépannage des disques

Cette section fournit d'autres informations sur la résolution des problèmes survenus sur les unités de disques ou des cartes d'extension.

Avertissement

Veillez à débrancher de l'ordinateur le cordon d'alimentation et tout câble de télécommunications avant de démonter le capot pour vérifier les connexions ou le réglage des cavaliers.

Pour éviter un choc électrique ou une lésion oculaire causés par le rayon laser, n'ouvrez pas le boîtier du lecteur de CD-ROM. Le lecteur de CD-ROM doit être dépanné par un technicien qualifié uniquement.

Reportez-vous à l'étiquette du CD-ROM pour obtenir des informations sur l'alimentation et la longueur d'onde. Cet ordinateur est un produit laser de classe 1. Ne tentez pas de procéder à un réglage sur l'unité laser.

Si le disque dur présente un problème

- 1 Si une alerte S.M.A.R.T. est générée par TopTools ou lors de l'autotest à la mise sous tension (POST), votre unité de disque dur peut être endommagée. Effectuez immédiatement une sauvegarde des données, puis contactez le service d'assistance HP.
- 2 Vérifiez que les câbles de données et d'alimentation du disque sont correctement branchés (reportez-vous au chapitre 2 du Guide d'utilisation pour plus informations sur les câbles et les connecteurs).
- 3 Vérifiez que l'amorçage depuis le disque dur est désactivé dans le menu **Boot** du programme *Setup*, en appuyant sur **F2** au démarrage.
- 4 Vérifiez que l'unité de disque dur a été détectée (voir le sous-menu **Hard Disk Drives** du menu **Main** dans le programme *Setup*, en appuyant sur **F2** au démarrage).
- 5 Exécutez ScanDisk et Défragmenteur de disque afin qu'ils détectent un problème éventuel sur l'unité de disque dur. Pour accéder à ces utilitaires, sélectionnez **Programmes** ⇒ **Accessoires** ⇒ **Outils système** dans le menu **Démarrer**.
- 6 Effectuez des tests IDE ou SCSI à partir de l'option **Advanced System Test** de HP e-DiagTools (décris à la page 37).

Problèmes de configuration

Dépannage des disques

Si le voyant d'activité du disque dur ne fonctionne pas

Si le voyant d'activité de l'unité de disque dur ne s'allume pas lors des accès au disque :

- 1 vérifiez que le connecteur du panneau de commande est correctement branché sur la carte système ;
- 2 vérifiez que les câbles de données et d'alimentation du disque sont correctement branchés.

Si le lecteur de CD-ROM, de DVD ou de CD-RW présente un problème

Le lecteur de CD-ROM, de DVD ou de CD-RW ne fonctionne pas

- 1 Vérifiez qu'un CD-ROM ou un DVD est inséré dans le lecteur.
- 2 Vérifiez que les câbles (données, alimentation et audio) ont été correctement branchés au lecteur et à la carte système.
- 3 Vérifiez que le lecteur a été détecté par le programme *Setup*, en appuyant sur **F2** au démarrage. Un lecteur doit être déclaré dans le menu **IDE Secondary Master** ou **IDE Secondary Slave**.
- 4 Si vous souhaitez amorcer à partir d'un CD-ROM, placez **CD-ROM** avant **HDD** dans le *Setup* (voir le sous-menu **Boot Device Priority** dans le groupe de menus **Boot** du programme *HP Setup*).

REMARQUE

HP e-DiagTools peut vous permettre d'effectuer des tests d'utilisation et d'accès au lecteur de CD-ROM. Pour obtenir des instructions sur l'utilisation de HP e-DiagTools, reportez-vous à la page 37.

Le lecteur de DVD ne lit pas les DVD vidéo

- 1 Vérifiez que le disque DVD que vous tentez de lire et votre lecteur de DVD ont le même réglage de code régional.

REMARQUE

Ce code régional est défini par le premier disque DVD que vous insérez dans le lecteur.

- 2 Assurez-vous qu'un décodeur logiciel MPEG est installé dans le système.

Le lecteur de CD-ROM, de DVD ou de CD-RW est inactif

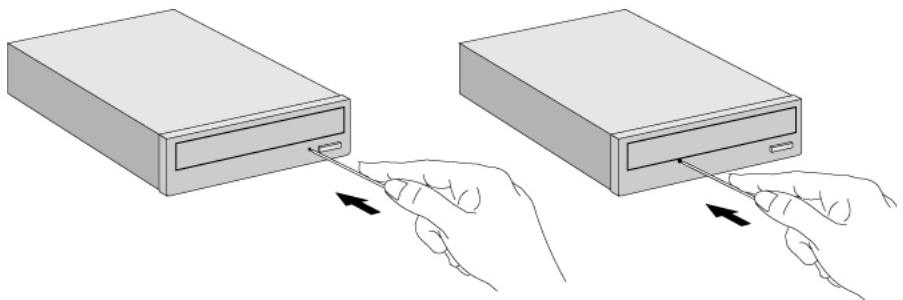
Si le lecteur ne semble pas fonctionner, essayez d'accéder au disque en cliquant sur l'icône du lecteur ou sur la lettre d'unité affectée par votre système d'exploitation.

Le tiroir du lecteur de CD-ROM, de DVD ou de CD-RW ne s'ouvre pas

Si vous ne pouvez pas retirer un disque du lecteur de CD-ROM, de DVD ou de CD-RW (lors d'une coupure de courant par exemple), vous pouvez utiliser le bouton d'éjection manuelle.

Par exemple, pour éjecter un CD-ROM à l'aide du bouton d'éjection manuelle :

- 1 A l'aide d'un objet mince et rigide, tel que l'extrémité d'un trombone, enfoncez le bouton d'éjection manuelle du CD-ROM. Les schémas ci-dessous indiquent les deux emplacements possibles du bouton d'éjection manuelle.



- 2 Le tiroir du lecteur se libère en s'ouvrant légèrement. Avec précaution, ouvrez-le complètement et récupérez le disque.
- 3 Pour refermer le tiroir, poussez délicatement sans forcer. Il est possible que le tiroir ne se ferme pas complètement jusqu'à ce que le lecteur soit intégralement opérationnel (par exemple, lorsque le courant revient).

Problèmes de configuration

Dépannage des disques

Dépannage avec HP e-DiagTools

La première étape dans la résolution d'un problème consiste à effectuer un *diagnostic*.

HP e-DiagTools vous aide à diagnostiquer tout problème matériel éventuel survenant sur un ordinateur HP. Composé d'une série d'outils, cet utilitaire vous permet de :

- différencier les problèmes logiciels des problèmes matériels ;
- vérifier le bon fonctionnement d'un ordinateur HP ;
- diagnostiquer tous les problèmes matériels,
- fournir des informations à l'assistance technique, afin qu'il résolve tous les problèmes rapidement et efficacement.

e-DiagTools n'est pas un outil de réparation.

Présentation de e-DiagTools

e-DiagTools se compose de trois éléments principaux :

- Le buzzer, dédié aux diagnostics avant amorçage. Cet outil émet une série de bips permettant de faciliter le diagnostic d'un problème lorsque l'ordinateur ne peut s'amorcer.
- Les tests en profondeur e-DiagTools permettent de détecter le matériel installé, d'effectuer des tests système de base et avancés, et offre la possibilité de générer un Support Ticket comprenant les résultats des tests et la configuration du PC.
- Un ensemble de fonctions permettant d'envoyer le Support Ticket à votre fournisseur d'assistance agréé par e-mail. Ces fonctionnalités permettent également de télécharger la version la plus récente du BIOS et d'effectuer la mise à jour sur votre ordinateur.

HP e-DiagTools est fourni sur les supports suivants :

- La partition pour utilitaires pré-installée sur votre disque dur (recommandé).
- Le CD-ROM de récupération HP fourni avec votre station.
- Le CD-ROM HP DiagTools.

REMARQUE

Seule la version de e-DiagTools se trouvant dans la partition pour utilitaires prend en charge l'ensemble des fonctionnalités offertes. Lorsque vous lancez e-DiagTools à partir du CD-ROM, vous ne pourrez pas envoyer le Support Ticket par e-mail ni mettre à jour le BIOS.

Si vous exécutez e-DiagTools à partir du CD-ROM, l'amorçage à partir du CD-ROM doit être activé et le lecteur de CD-ROM doit se trouver en tête des unités dans l'ordre d'amorçage.

Après avoir lancé e-DiagTools, rétablissez les valeurs d'origine du Setup.

Vous pouvez également définir la priorité d'amorçage en appuyant sur F8 lorsque le logo apparaît, après le redémarrage de l'ordinateur.

Exécution de e-DiagTools depuis la partition pour utilitaires sur le disque dur

Pour lancer e-DiagTools à partir de la partition pour utilitaires se trouvant sur le disque dur, procédez comme suit :

- 1 Fermez toutes les applications, arrêtez le système d'exploitation et redémarrez votre ordinateur.
- 2 Au démarrage, une fois le logo affiché, le message suivant apparaît :

**Press <F10> to enter HP Utility Partition ...
or any other key to proceed**

- 3 Appuyez sur F10.

REMARQUE

Si cette opération ne fonctionne pas, la partition pour utilitaires est certainement désactivée. Tentez de lancer e-DiagTools à partir du CD-ROM.

Vous pouvez également recréer la partition pour utilitaires et restaurer le système d'exploitation. Pour plus d'informations, allez à l'adresse Web suivante : www.hp.com/desktops/diagtools

- 4 Sélectionnez l'option souhaitée. En fonction de la configuration de votre BIOS, vous devrez peut-être redémarrer votre PC. Les modifications sont effectuées automatiquement et les valeurs d'origine rétablies lorsque vous quittez e-DiagTools.

REMARQUE

Il n'est pas possible de passer d'une option à l'autre. Une fois que vous avez sélectionné une option, vous devez quitter, réamorcer le système, puis exécuter e-DiagTools.

Dépannage avec HP e-DiagTools

Exécution de e-DiagTools depuis le CD-ROM

Exécution de e-DiagTools depuis le CD-ROM

REMARQUE

Seule la version de e-DiagTools se trouvant dans la partition pour utilitaires prend en charge l'ensemble des fonctionnalités offertes. Lorsque vous lancez e-DiagTools à partir du CD-ROM, vous ne pourrez pas envoyer le Support Ticket par e-mail ni mettre à jour le BIOS.

Conditions préalables

Avant de lancer e-DiagTools à partir du CD-ROM, assurez-vous que les paramètres suivants sont correctement définis dans le programme Setup du BIOS :

- Aucun système d'exploitation ne doit être spécifié. Cela signifie que :
 - si le menu **Main** ou **Advanced** comprend l'élément **Plug and Play OS**, réglez-le sur **No** ;
 - si le menu **Main** ou **Advanced** comprend un élément permettant de sélectionner le système d'exploitation, réglez-le sur **Other**.
- Tous les éléments **Hardware Protection** du menu **Security** sont réglés sur **Enabled** ou **Unlocked**.
- Si vous exécutez e-DiagTools à partir du CD-ROM, l'amorçage à partir du CD-ROM doit être activé et le lecteur de CD-ROM doit se trouver en tête des unités dans l'ordre d'amorçage.

Vous pouvez également définir la priorité d'amorçage en appuyant sur F8 lorsque le logo apparaît, après le redémarrage de l'ordinateur.

Après avoir lancé e-DiagTools, rétablissez les valeurs d'origine du Setup.

Exécution de e-DiagTools depuis le CD-ROM de “récupération” HP

Pour lancer e-DiagTools à partir du CD-ROM de récupération :

- 1 Insérez le CD-ROM HP dans le lecteur. Arrêtez le système d’exploitation et redémarrez votre ordinateur.
- 2 Assurez-vous que l’option d’amorçage à partir du lecteur de CD-ROM est activée, et que celui-ci se trouve en tête de l’ordre d’amorçage.
- 3 e-DiagTools démarre automatiquement, ou en fonction du CD-ROM HP utilisé, un menu s’affiche. Le cas échéant, sélectionnez l’option “run the hardware diagnostics” (exécution des diagnostics du matériel).

e-DiagTools est exécuté et un écran d’accueil apparaît.

Exécution de e-DiagTools depuis le CD-ROM HP DiagTools

Pour lancer e-DiagTools à partir du CD-ROM HP DiagTools, procédez comme suit :

- 1 Insérez le CD-ROM HP DiagTools dans le lecteur. Arrêtez le système d’exploitation et redémarrez votre ordinateur.
- 2 Assurez-vous que l’option d’amorçage à partir du lecteur de CD-ROM est activée, et que celui-ci se trouve en tête de l’ordre d’amorçage.
- 3 Les programmes se trouvant sur le CD-ROM déterminent automatiquement la version adéquate de e-DiagTools à exécuter.

e-DiagTools se lance et un écran d’accueil apparaît.

Tests du matériel avec HP e-DiagTools

Les tests matériels suivants sont réalisables avec HP e-DiagTools :

- Détection du matériel.* Détecte automatiquement la configuration matérielle complète du système (y compris le modèle et la version de la station de travail personnelle, le type de processeur, la mémoire cache, la version du BIOS, la mémoire principale totale, la liste des périphériques IDE ou SCSI, l'adaptateur vidéo, la carte son, le clavier et le contrôleur USB) et détermine les tests appropriés à réaliser.
- Tests de base du système.* Vérifie automatiquement (sans aucune intervention de l'utilisateur) le bon fonctionnement des différents composants matériels de la station de travail personnelle. Si un message d'avertissement est affiché, vous devez effectuer les tests système approfondis pour rechercher l'erreur. Vous pouvez aussi produire un Support Ticket, contenant un enregistrement de la configuration du système et les résultats des tests.
- Tests système approfondis.* Vérifie séparément le fonctionnement d'un composant matériel choisi de la station de travail personnelle. Pour cette raison, ces tests sont plus rigoureux que les tests de base du système. Veuillez noter que les tests système approfondis ne peuvent être réalisés qu'après avoir effectué les tests de base du système. Chaque test est sélectionné dans le menu à l'écran et est réalisable autant de fois que nécessaire.
Par exemple, si vous avez un doute sur une unité de disque dur, sélectionnez le test de cette unité, puis l'une des options proposées. Si le test échoue, vous pouvez produire un Support Ticket.

Pour plus d'informations

Pour plus d'informations sur l'utilisation de HP e-DiagTools, consultez le document e-DiagTools *User's Guide*, disponible au format PDF sur le site web de HP à l'adresse : www.hp.com/desktops/diagtools

Sur ce site, vous pouvez également :

- télécharger e-DiagTools ;
- commander le CD-ROM HP DiagTools ;
- obtenir des informations sur e-DiagTools, par exemple dans le forum aux questions (FAQ).

Dépannage avec HP e-DiagTools

Pour plus d'informations

Récupération du contenu du disque dur

Dans l'éventualité improbable où le disque dur tomberait en panne, vous pouvez récupérer le système d'exploitation et le logiciel pré-chargé sur votre station de travail personnelle à l'aide du *CD-ROM Utilitaire d'image PC — Crédit d'image et de récupération*¹ fourni avec la station de travail. Certaines des fonctions disponibles sur le

CD-ROM de création d'image et de récupération sont décrites ci-dessous :

- Récupération intégrale : restaure le système d'exploitation, les pilotes, les utilitaires et la partition spéciale du disque dur, tels que fournis par défaut. Une récupération intégrale supprime automatiquement tout virus présent sur la partie amorçable du disque. Notez toutefois que cette fonction reformate votre disque dur. Dans la mesure du possible, il est fortement recommandé de sauvegarder **tous** les fichiers de données et les installations de logiciels.
- Récupération minimale : restaure uniquement le système d'exploitation et le pilote SCSI afin d'accéder à un disque dur SCSI.
- Récupération partielle : restaure les pilotes individuels disponibles dans la "partie navigable" du CD-ROM.
- Copie de fichiers OS Master : à utiliser lorsque Windows vous invite à insérer le support du système d'exploitation lors de l'installation de pilotes supplémentaires.
- HP e-DiagTools : vérifie la configuration système et son fonctionnement. Voir également à la page 37.

REMARQUE

Tout logiciel installé sur la station de travail personnelle après son acquisition et toutes données personnelles créées par les applications installées sur la station ne seront pas récupérées par le processus.

Lors d'une récupération intégrale, tous les matériels installés sur la station de travail personnelle après son acquisition nécessiteront la réinstallation de leurs pilotes. Dans le cas où un matériel aurait été retiré, vous devrez retirer les pilotes superflus.

1. Certains modèles ne sont pas livrés avec le *CD-ROM de création d'image et de récupération*. Si vous n'avez pas ce CD-ROM, réinstallez le système d'exploitation depuis le CD-ROM fourni à cet effet avec votre station de travail personnelle.

Tous les pilotes que vous auriez besoin de réinstaller sont téléchargeables depuis le site Web de HP à l'adresse : www.hp.com/go/kayaksupport.

Récupération du contenu du disque dur

Consultez votre Guide d'utilisation Kayak fourni avec la station de travail personnelle pour savoir comment effectuer une récupération, une mise à niveau ou un retour à l'état antérieur.

Récupération des pilotes pré-chargés

Vous pouvez utiliser le *CD-ROM de création d'image et de récupération* pour réinstaller les pilotes qui étaient fournis avec la station de travail personnelle. Pour ce faire, insérez le CD-ROM dans le lecteur. Un fichier HTML s'affiche automatiquement. A l'aide de votre navigateur web, recherchez le(s) pilote(s) souhaité(s) sur le CD-ROM. Installez-le(s) ensuite en exécutant directement le programme d'installation correspondant depuis le CD-ROM.

Réinstallation du Service Pack de Windows NT

Si vous utilisez l'une ou l'autre des options de récupération, intégrale ou minimale, le Service Pack fourni avec la station de travail personnelle sera réinstallé automatiquement.

Remplacement du disque dur

Si le disque dur est abîmé et que vous ne pouvez plus l'utiliser, vous devrez le remplacer. Consultez le *Chapitre 2 du Guide d'utilisation de votre station de travail personnelle* pour savoir comment installer les disques durs.

Si le disque dur de remplacement est totalement neuf, vous devrez le partitionner et le formater. Pour cela, vous utiliserez le *CD-ROM de création d'image et de récupération*.

Autres sources d'informations

Obtention d'assistance en ligne pour le dépannage

Le site Web d'assistance clientèle HP est en mesure de fournir divers éléments qui peuvent vous aider à identifier les problèmes survenant sur votre station de travail personnelle :

- documentation pour votre station de travail personnelle (décrite ci-dessous),
- mises à jour du BIOS (y compris l'utilitaire de mise à niveau et les instructions),
- les pilotes et les utilitaires logiciels les plus récents.

L'adresse du site Web d'assistance clientèle HP est :

www.hp.com/go/kayaksupport.

Présentation de l'ensemble de la documentation

Le site Web de HP vous permet de télécharger gratuitement la documentation de votre station de travail personnelle. Les documents fournis sont au format Adobe Acrobat (PDF) et sont disponibles sur le site Web de HP à l'adresse suivante :

www.hp.com/go/kayaksupport.

Les documents disponibles sont les suivants :

- *Guide d'utilisation* : décrit comment installer votre station de travail personnelle pour la première fois et explique comment installer et remplacer des composants matériels.
- *Chapitres du Service Handbook* : fournissent des informations concernant les pièces de rechange, y compris leur numéro de référence HP.
- *Technical Reference Manual* : informations techniques sur les composants du système, tels que la carte système, le chipset et le BIOS.
- *Guide de dépannage* : le présent guide en ligne.

Vous trouverez également des informations complètes sur les services et contrats d'assistance sur le site Web HP. Pour connaître l'ensemble des services disponibles, connectez vous à : www.hp.com/go/kayak.

Autres sources d'informations

Présentation de l'ensemble de la documentation

Services d'assistance clientèle et d'informations HP

Pour en savoir plus sur les services et l'assistance clientèle HP, connectez vous à : www.hp.com/go/kayaksupport.

Informations nécessaires avant de contacter HP

Avant de contacter l'assistance HP, il est conseillé de noter certaines des informations ci-dessous. Elles pourront aider le service d'assistance HP à résoudre rapidement et efficacement votre problème..

| Description du PC | |
|---|--|
| Numéro de modèle | Voir l'étiquette sur le côté droit de votre ordinateur. |
| Numéro de série | Voir l'étiquette sur le côté droit de votre ordinateur. |
| Mémoire <ul style="list-style-type: none"> • Nombre de mégaoctets installés • Mémoire HP ou mémoire d'un autre constructeur | <ul style="list-style-type: none"> • La quantité totale de mémoire installée est indiquée dans le menu Main du programme <i>Setup</i> ; ouvrez-le en appuyant sur F2 au démarrage. • Il peut y avoir quelques problèmes de compatibilité avec des modules mémoire non HP. HP prend en charge et recommande les modules mémoire HP uniquement. |
| Question ou problème | |
| Décrivez brièvement le problème par écrit | |
| Fréquence | Quelle est la fréquence de ce problème ? |
| Lancement OK ? | Depuis combien de temps le PC fonctionne-t-il normalement ? |
| Modifications récentes sur l'ordinateur | Avez-vous récemment apporté des modifications au PC ? |
| Configuration matérielle | |
| Quelle version du BIOS est utilisée ? | La version du BIOS est indiquée dans le menu Main du programme <i>Setup</i> ; ouvrez-le en appuyant sur F2 au démarrage. |
| Modifications dans les paramètres du BIOS ? | Le problème est-il apparu après des modifications apportées au BIOS via le programme <i>Setup</i> ? |
| Liste des interruptions et des logements utilisés par les cartes supplémentaires (LAN, audio et SCSI) | <i>Contrôle les conflits d'interruptions. Pour obtenir les IRQ, lancez e-DiagTools (voir à la page 37).</i> |
| Système d'exploitation | |
| Utilisez-vous le système d'exploitation préchargé sur votre ordinateur ? | |
| Dans le cas contraire, quelle est la version utilisée ? | <i>Cliquez sur Paramètres ↗ Panneau de configuration dans le menu Démarrer, puis sélectionnez l'icône Système. La version du système d'exploitation apparaît dans la rubrique Système.</i> |
| Messages d'erreur générés par le système d'exploitation | Veuillez noter le texte ou le message d'erreur exact. |
| Erreurs à l'amorçage (autotest de démarrage). Ce test contrôle tous les composants installés. | Toute erreur POST est affichée à l'écran ou signalée par un bip. |

